Ticketing

Benutzerhandbuch

Version R9

Deutsch

März 19, 2015

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at http://www.kaseya.com/legal.aspx. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

©2015 Kaseya. All rights reserved. | www.kaseya.com

Inhalt

Ticketing – Überblick **1**
Übersicht anzeigen **2**
Erstellen/Anzeigen **5**
Löschen/Archivieren **8**
Tickets migrieren **10**
Benachrichtigungsrichtlinie **11**
Zugriffsrichtlinie **12**
Richtlinie über Bearbeiterzuordnung **14**
Fälligkeitsrichtlinie **14**
Felder bearbeiten **16**
E-Mail-Leseprogramm **17**
E-Mail-Mapping **20**
Inhaltsverzeichnis **21**

Ticketing – Überblick

Über das **Ticketing**-Modul werden Serviceanfragen verwaltet. Diese Serviceanfragen und Ihre Antworten darauf werden anhand von **Tickets** dokumentiert.

Das Ticketing-System benachrichtigt die designierten VSA-Benutzer und Ticket-Absender automatisch per E-Mail bei Systemereignissen wie beispielsweise der Erstellung, Änderung oder Auflösung von Tickets. Das System organisiert Tickets nach Rechner-ID, Gruppen-ID, Organisations-ID, Abteilungs-ID oder Mitarbeiter-ID. Sie können eine "generische" Organisation unter "System > Verwalten" erstellen, in der globale Tickets wie beispielsweise allgemeine Netzwerkprobleme gehalten werden.

Sichtbarkeit von Tickets in anderen Modulen

Tickets können auch mit Live-Connect und unter "Infocenter > Dashboard anzeigen" angezeigt werden.

Funktionen	Beschreibung
Übersicht anzeigen *(siehe 2)*	Listet alle Tickets auf. Auf jeder Zeile werden Übersichtsdaten für ein einzelnes Ticket angezeigt.
Erstellen/Anzeigen *(siehe 5)*	Erstellen Sie neue Tickets oder fügen Sie Anmerkungen zu bestehenden Tickets hinzu bzw. ändern Sie diese.
Löschen/Archivieren *(siehe 8)*	Löschen Sie Tickets permanent oder verschieben Sie sie in einen Archivspeicher.
Tickets migrieren *(siehe 10)*	Migrieren Sie Tickets aus Ticketing zu **Service Desk**-Tickets und umgekehrt.
Benachrichtigungsrichtlinie *(siehe 11)*	Legen Sie fest, wann E-Mail-Benachrichtigungen vom Ticketing-Modul versendet werden.
Zugriffsrichtlinie *(siehe 12)*	Legen Sie fest, wer Felder in Tickets bearbeiten und/oder anzeigen kann.
Richtlinie über Bearbeiterzuordnung *(siehe 14)*	Erstellen Sie Regeln, um Benutzer automatisch einem neuen oder bestehenden Ticket zuzuweisen.
Fälligkeitsrichtlinie *(siehe 14)*	Definieren Sie standardmäßige Fälligkeitsdaten für neue Tickets basierend auf Feldwerten und den Betreff-Zeilen von E-Mails.
Felder bearbeiten *(siehe 16)*	Definieren, ändern oder erstellen Sie Ticketfelder, die zur Klassifizierung von Tickets dienen.
E-Mail-Leseprogramm *(siehe 17)*	Richten Sie automatisches Polling eines POP3-E-Mail-Servers ein, um neue Ticket-Einträge zu generieren.
E-Mail-Mappin	Definieren Sie die Standard-Feldwerte für neue

g *(siehe 20)*	Tickets, die mit dem E-Mail-Leseprogramm erhalten werden.

Übersicht anzeigen

Ticketing > Tickets verwalten > Übersicht anzeigen

- Ähnliche Informationen werden auch unter "Infocenter > Reporting > Berichte > Ticketing" angezeigt.

Auf der Seite **Übersicht anzeigen** werden alle Tickets aufgelistet. Auf jeder Zeile werden Übersichtsdaten für ein einzelnes Ticket angezeigt.

Neue Tickets oder Neue Anmerkungen

Neue Tickets order neue Anmerkungen in bestehenden Tickets werden auf eine von zwei Arten markiert.

- **Nach Datum** – Tickets mit neuen Anmerkungen, die innerhalb des letzten Tages eingegeben wurden, sind rot markiert. Neue Anmerkungen, die in den letzten 7 Tagen eingegeben wurden, sind gelb markiert. Sie können diese Zeiten und Farben durch Klicken auf den Link **Markierung ändern** anpassen.
- **Lesen-Marker** – Jedes Ticket wird markiert, um anzudeuten, ob der Benutzer alle Anmerkungen in dem Ticket angezeigt hat. Nachdem ein Ticket angezeigt wurde, wird es mit dem Symbol als gelesen markiert. Wenn ein anderer Benutzer oder der ursprüngliche Benutzer eine Anmerkung hinzufügt oder ändert, wird das Ticket wieder mithilfe des Symbols als ungelesen markiert.

Filtern

Die Liste der angezeigten Tickets ist von verschiedenen Faktoren abhängig:

- Die Liste der angezeigten Rechner basiert auf dem Rechner-ID-/Gruppen-ID-Filter und dem Scope des Benutzers.
- Sie können die aufgelisteten Tickets weiter *sortieren* und *filtern*, indem Sie in den Dropdown-Listen des Feldes Werte auswählen.
- Bei einer **Suche** werden keine Tickets angezeigt, wenn die Tickets keines der Wörter enthalten, nach denen gesucht wird.
- Die Benutzer eines Rechners haben über Portalzugriff nur Zugriff auf die Tickets für ihre eigene Rechner-ID.

Administratoren

Die mit **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* und **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* angezeigte Administratorenliste basiert auf dem Umfang des gegenwärtig angemeldeten Benutzers. Über die Ticketzuweisung im **Ticketing**-Modul können Sie unabhängig von Ihrer Rolle oder Ihrem Umfang stets die Haupt-Benutzer anzeigen.

Tickets öffnen, Überfällig, Geschlossene Tickets, Gesamte Tickets

Zeigt die Anzahl der offenen, geschlossenen und überfälligen Tickets und der Tickets insgesamt für alle Tickets, die die oben beschriebenen Filterkriterien erfüllen.

Suchen

Suchen schränkt die Liste der Tickets auf diejenigen Tickets ein, die **eines** der Wörter oder Ausdrücke in der Suchzeichenfolge enthalten. Schließen Sie Ausdrücke in doppelte Anführungszeichen (") ein. Bei einer Suche werden die **Übersicht**szeile des Tickets, der **Name**, die **E-Mail**-Adresse und die **Telefonnummer** des Absenders und sämtliche **Anmerkungen** geprüft.

Hinweis: Ein Sternchen (*) im Suchfeld findet nur Tickets mit einem Sternchen.

Beim Klicken auf einen der **Übersichts**-Links des Tickets im Seitenbereich werden die Details dieses Tickets auf der Seite **Ticket anzeigen** *(siehe 5)* eingeblendet. Wörter in den Ticket-Anmerkungen, die mit einem der **Such**begriffe übereinstimmen, werden *mit einem grünen Hintergrund hervorgehoben.*

<Letzte 10 Suchen>

In der Dropdown-Liste unterhalb des Bearbeitungsfelds **Suchen** werden Ihre `<last 10 searches>` aufgeführt. Wenn Sie ein Element aus dieser Liste auswählen, wird automatisch erneut nach diesen Wörtern gesucht.

Sortieren

Klicken Sie auf **aufsteigend** oder **absteigend**, um die Tickets in der ausgewählten Spalte zu sortieren.

Felder...

Mit dieser Option kann jeder Benutzer die in der Tabelle angezeigten Spalten organisieren. Durch Klicken auf **Felder...** wird ein Dialogfeld in einem neuen Browser-Fenster geöffnet. Hier können Sie auswählen, welche Spalten ein- oder ausgeblendet werden und ihre Reihenfolge festlegen. Beliebige der folgenden Spalten können ein- oder ausgeblendet werden:

- **ID** – Eindeutige ID, die automatisch jedem Ticket zugewiesen wird.
- **Rechner-ID** – Das auf diesen Rechner angewendete Ticket.
- **Administrator** – Der Name des für die Lösung des Problems zuständigen Benutzers.
- **Kategorie** – Art des Problems, auf das in diesem Ticket eingegangen wird.
- **Status** – Offen, Warteliste, Geschlossen
- **Priorität** – Hoch, Normal, Niedrig
- **SLA-Typ** – Art des Service-Level-Agreements
- **Tech. senden** – Ja, Nein
- **Bestätigung** – Erforderlich, Nicht erforderlich
- **Arbeitsstunden** – Arbeitsstunden im Dezimalformat.
- **Letztes Änderungsdatum** – Zeitpunkt, zu dem zuletzt eine Anmerkung zu diesem Ticket hinzugefügt wurde.
- **Erstellungsdatum** – Zeitpunkt, zu dem das Ticket erstmals eingegeben wurde.
- **Fälligkeitsdatum** – Fälligkeitsdatum des Tickets.
- **Auflösungsdatum** – Datum, an dem das Ticket geschlossen wurde.
- **Absendername** – Person, die das Ticket eingesendet hat: Benutzer, Benutzername oder Rechner-ID.
- **Absender-E-Mail** – E-Mail-Adresse des Absenders.
- **Absender-Telefon** – Telefonnummer des Absenders.

Sie können auch weitere benutzerdefinierte Felder auswählen, die Sie zuvor mit "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" erstellt haben.

Bei Feldänderungen automatisch einreichen/Einreichen

Wenn **Bei Feldänderungen automatisch einreichen** aktiviert ist, wird die Seite **Übersicht anzeigen** erneut angezeigt, wann immer ein Feld im **Listenfeld-Filter** geändert wird. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, können Sie mehrere **Listenfeld-Filter** gleichzeitig ändern. Die Seite **Übersicht anzeigen** wird erst dann wieder angezeigt, wenn Sie auf **Einreichen** klicken.

(Listenfeld-Filter)

Jedes Feld des Typs `List`, wie beispielsweise **Kategorie**, **Status** oder **Priorität**, wird auch als auswählbare Dropdown-Liste angezeigt. Wenn Sie Werte aus einer oder mehreren dieser Dropdown-Listen auswählen, wird der Seitenbereich gefiltert, sodass nur die Tickets angezeigt

werden, die den ausgewählten Werten entsprechen. Benutzerdefinierte `List`-Felder werden unter "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" erstellt.

Alle gelesenen markieren

Klicken Sie, um alle Tickets als gelesen zu markieren Für gelesene Tickets wird ein Symbol angezeigt. Bei Änderungen oder Anmerkungsergänzungen, die von anderen Benutzern eingefügt werden, wird das Ticket wieder auf ungelesen zurückgesetzt. Für ungelesene Tickets wird ein Symbol angezeigt.

Feld festlegen…

Mit **Feld einstellen...** können Sie mehrere Feldwerte auf mehreren Tickets gleichzeitig ändern. Markieren Sie dieses Feld für alle Tickets, für die Sie einen Feldwert ändern wollen. Klicken Sie anschließend auf **Feld einstellen...** Ein Dialogfeld wird angezeigt, über das Sie einen neuen Wert für beliebige der Felder festlegen können.

Seite wählen

Wenn mehr Datenzeilen ausgewählt werden, als auf einer einzigen Seite angezeigt werden können, klicken Sie auf die Schaltflächen << und >>, um die vorherige und nächste Seite anzuzeigen. Die Dropdown-Liste führt alphabetisch den ersten Datensatz jeder Seite mit Daten auf.

Zusammenführen...

Um Tickets zusammenzuführen, *markieren Sie das Feld für zwei beliebige aufgelistete Tickets* und klicken Sie dann auf **Zusammenführen...**. Das resultierende zusammengeführte Ticket enthält alle Anmerkungen und Anhänge von beiden Tickets. Sie werden gefragt, welche Feldwerte Sie in dem Ticket für alle Feldwerte verwenden möchten, die in den beiden Tickets verschieden sind.

Markierung ändern

Klicken Sie auf **Markierung ändern**, um die Zeilenmarkierung basierend auf dem Datum einzustellen und/oder zu ändern. Sie können Tickets auf zweierlei Weisen markieren. Tickets mit einem Datum innerhalb von 1 Tag der aktuellen Uhrzeit sind rot markiert. Tickets mit einem Datum innerhalb von 7 Tagen sind gelb markiert. Sie können nach freiem Ermessen *die Anzahl der Tage und die Markierungsfarbe anpassen*. Um die Markierung nach Datum zu deaktivieren, setzen Sie die Anzahl der Tage für alle Tickets auf Null. Als Markierungsdatum kann das **letzte Änderungsdatum**, das **Fälligkeitsdatum** oder das **Erstellungsdatum** dienen.

Alle auswählen/Alle abwählen

Klicken Sie auf den Link **Alle auswählen**, um alle Zeilen auf der Seite zu markieren. Klicken Sie auf dem Link **Alle abwählen**, um die Markierung aller Zeilen auf der Seite rückgängig zu machen.

Spaltenüberschriften

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift wird die Tabelle unter Verwendung dieser Spalte als Sortierkriterium neu geordnet.

Datentabelle

Auf jeder Zeile der Tabelle werden Übersichtsdaten für ein einzelnes Ticket angezeigt.

- Um die Details des Tickets in einem *neuen Fenster* anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für ein neues Fenster. Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol eines Tickets halten, wird ein Vorschaufenster der aktuellen Anmerkungen für dieses Ticket angezeigt. Darin können Sie die Tickets in Ihrer Warteschlange schnell überprüfen. Die Anzahl der Millisekunden, die der Cursor sich über einem Symbol befinden muss, kann unter "System > Voreinstellungen" festgelegt werden.
- Um die Details des Tickets im *gleichen Fenster* anzuzeigen, klicken Sie auf den Link für die **Übersicht**szeile.
- Um den Status zu *Gelesen* zu ändern, klicken Sie auf .

- Um den Status zu *Nicht gelesen* zu ändern, klicken Sie auf .

Erstellen/Anzeigen

Ticketing > Tickets verwalten > Erstellen/Anzeigen

Auf der Seite **Erstellen/Anzeigen** erstellen Sie neue Tickets oder fügen Sie Anmerkungen zu bestehenden Tickets hinzu bzw. ändern sie.

Neues Ticket hinzufügen

1. Umgehen Sie das Feld **Ticket-ID**. In dieses Feld wird beim Erstellen des Tickets eine neue eindeutige Zahl eingetragen.
2. Klicken Sie auf **Verknüpfung auswählen**, um das Ticket mit einem von sechs Typen von VSA-Datensätzen zu verknüpfen: Bestand, Rechner-ID, Rechnergruppe, Organisation, Abteilung oder Mitarbeiter. Dieser Schritt ist obligatorisch.
3. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Problems in das Feld **Übersicht** ein.
4. In die Felder der Ticket-**Absender** werden die folgenden Werte eingetragen:
   - Falls in Schritt 2 eine Rechner-ID ausgewählt wurde, werden in die Felder **Benutzername**, **Benutzer-E-Mail** und **Benutzer-Telefonnummer** des Ticket-Absenders die Kontaktdaten eingegeben, die für diese Rechner-ID unter "Agent > Profil bearbeiten" gespeichert sind. Diese Informationen können nach Bedarf aktualisiert werden.
   - Falls in Schritt 2 eine andere Angabe außer Rechner-ID ausgewählt wurde, können diese Felder des Ticket-Absenders nach Bedarf manuell ausgefüllt werden.
   - Wurde ein Ticket über "Ticketing > **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)*" durch eine eingehende E-Mail-Nachricht erstellt, wird in das Feld **Absender-E-Mail** die E-Mail-Adresse des Absenders eingetragen.
5. Das **Erstellungsdatum** wird automatisch zugewiesen.
6. Das Datum für **Alter/Geschlossen** wird automatisch zugewiesen. Unter **Alter** wird für nicht geschlossene Tickets die Anzahl der Stunden/Tage seit dem Erstellungsdatum aufgelistet. Wurde das Ticket bereits geschlossen, wird **Alter** durch **Geschlossen** ersetzt, und es wird das Datum und die Uhrzeit, zu der dieses Ticket geschlossen wurde, angezeigt.
7. Das Standard-Fälligkeitsdatum eines Tickets wird mit "Ticketing > **Fälligkeitsrichtlinie** *(siehe 14)*" bestimmt. Das Fälligkeitsdatum ergibt sich aus den Ticketattributen, die beim Eingeben eines *neuen* Tickets angegeben wurden. Falls für ein Ticket eine Fälligkeitsregel gilt, wird neben dem Fälligkeitsdatum ein Regelsymbol angezeigt. Sie können das bestehende Fälligkeitsdatum überschreiben, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol neben dem Fälligkeitsdatum klicken. Das Regelsymbol wird durch ein Symbol für manuelles Überschreiben neben dem Fälligkeitsdatum ersetzt. Klicken Sie auf **Anwenden**, um das Fälligkeitsdatum auf das durch die Regel festgelegte Fälligkeitsdatum zurückzusetzen. Falls das Fälligkeitsdatum keiner der definierten **Fälligkeitsregeln** *(siehe 14)* entspricht, wird die Bezeichnung **Fälligkeitsdatum** markiert. Falls keine Fälligkeitsregeln definiert sind, wird das Standard-Fälligkeitsdatum des Systems verwendet. Dieses ist auf eine Woche nach dem Erstellungsdatum des Tickets gesetzt. Wenn ein Ticket überfällig ist, wird das Fälligkeitsdatum als fettgedruckter dunkelroter Text auf der Seite **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* und in Ticketing-Berichten angezeigt. Es wird außerdem als roter Text in der Kopfzeile der Seite **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* angezeigt. Sie können unter "Ticketing > **Benachrichtigungsrichtlinie** *(siehe 11)*" wahlweise eine E-Mail für überfällige Tickets senden. Ein Ticket gilt als aufgelöst, wenn sein Status auf 'Geschlossen' eingestellt und das Auflösungsdatum aufgezeichnet wird.
8. Klassifizieren Sie das Ticket mithilfe der integrierten Felder des Typs `List`, wie beispielsweise **Bearbeiter**, **Kategorie**, **Status** oder **Priorität**. Sie können das Ticket auch unter Verwendung weiterer Felder des Typs `List` klassifizieren, die unter "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" für Tickets erstellt wurden.

9. Geben Sie Details des Problems in das Bearbeitungsfeld **Anmerkungen** ein. Klicken Sie auf den Link **Anmerkungsgröße**, um die Anzahl der Zeilen für Ihren Anmerkungstext zu ändern.
10. Um eine Datei, wie beispielsweise einen Screenshot an das Ticket anzuhängen, klicken Sie unterhalb des Anmerkungseingabebereichs auf **Blättern...**. Ermitteln Sie die anzuhängende Datei auf Ihrem lokalen Computer. Klicken Sie im Suchfenster auf **Öffnen**, um die Datei auf den VSA-Server hochzuladen. Sobald die Datei erfolgreich hochgeladen wurde, wird automatisch Tag-Text in die Anmerkung im folgenden Format eingegeben: `<attached file:filename.ext>`. Dieser Tag erscheint als Hyperlink in einer Anmerkung für das Ticket. Durch Klicken auf diesen Link können Sie die Datei jederzeit anzeigen/herunterladen.

   Hinweis: Die folgende Liste von Dateinamenerweiterungen wird in der Anmerkung als Grafiken oder Text anstelle eines mit Hyperlink versehenen Dateinamens angezeigt: gif, jpg, png, bmp, txt, sql.

   Hinweis: Ticket-Dateianhänge befinden sich für gewöhnlich im Verzeichnis `C:\Kaseya\WebPages\ManagedFiles`.

11. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung unterdrücken**, falls keine E-Mail-Empfänger (weder VSA-Benutzer noch Rechnerbenutzer) über das Ticket benachrichtigt werden sollen. In den meisten Fällen lassen Sie diese Angabe leer.
12. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Anmerkungserstellung unterdrücken**, falls Anmerkungen nicht automatisch hinzugefügt werden sollen. Diese Option ist standardmäßig ausgeblendet. Mithilfe von **Zugriffsregel** *(siehe 12)* können Sie sie einblenden.
13. Die Erstellung des Tickets kann auf eine von zwei Weisen abgeschlossen werden:
    - Klicken Sie auf **Abschicken**, um die Ticketerstellung abzuschließen und VSA-Benutzer *und* Rechnerbenutzer per E-Mail zu benachrichtigen.
    - Klicken Sie auf **Neu ausgeblendet**, um die Ticketerstellung abzuschließen und *nur VSA-Benutzer* per E-Mail zu benachrichtigen. In ausgeblendeten Anmerkungen können Sie Daten oder Analysen aufzeichnen, die für Rechnerbenutzer zu detailliert oder verwirrend, für VSA-Benutzer jedoch hilfreich sein können.

      Hinweis: Ausgeblendete Anmerkungen werden *niemals* in E-Mail-Benachrichtigungen aufgenommen.

Vorhandenes Ticket bearbeiten

Um ein vorhandenes Ticket anzuzeigen, geben Sie eine Ticketnummer in das Feld **Ticket-ID** ein.

- Wenn Sie die Nummer des Tickets nicht kennen, ermitteln Sie dieses über **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* oder **Löschen/Archivieren** *(siehe 8)* und wählen das Ticket aus. Das Ticket wird auf dieser Seite angezeigt.
- Wenn ein vorhandenes Ticket erstmals auf dieser Seite angezeigt wird, zeigen die Kopfzeilenfelder die aktuellen Einstellungen für das Ticket.
- Wenn Sie an einem der Felder des Typs `Liste` Änderungen vornehmen, wird umgehend eine neue Anmerkung über die Änderung für das Ticket erstellt.
- Bei Änderungen an Feldern, die nicht vom Typ `Liste` sind, wie beispielsweise **Übersicht**, **Absenderinformationen** oder Felder, die Freiformtexteingaben oder Zahlen akzeptieren, müssen Sie anschließend auf **Aktualisieren** klicken, um eine neue Anmerkung zu erstellen.
- Bearbeiten Sie etwaige *frühere* Anmerkungen für ein Ticket, indem Sie auf das Bearbeiten-Symbol neben der zu bearbeitenden Anmerkung klicken. Daraufhin werden in die Kopfzeilenfelder die Einstellungen für diese Anmerkung eingetragen. Außerdem wird die Zeile in der Anmerkung, die Sie gerade bearbeiten, gelb markiert. Sie können den Inhalt der Anmerkung, einschließlich ihres Zeitstempels, ändern. Klicken Sie auf **Ändern**, um die vorgenommenen Änderungen zu bestätigen.
- Sie löschen die Anmerkung durch Klicken auf das nebenstehende Symbol Löschen .

- Durch Klicken auf das Symbol Trennen neben einer Anmerkung können Sie diese in zwei Tickets trennen. Das neue Ticket enthält diese Anmerkung und alle jüngeren Anmerkungen. Das ursprüngliche Ticket kann entweder geschlossen oder unverändert belassen werden.

Hinweis: Die Berechtigungen zum Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Tickets und Feldern werden über "Ticketing > **Zugriffsrichtlinie** *(siehe 12)*" festgelegt. VSA-Benutzer und Rechnerbenutzer werden anhand der Einstellungen in "Ticketing > **Benachrichtigungsrichtliniesrichtlinie** *(siehe 11)*" über Ticketänderungen benachrichtigt. Ändern Sie die Nummer, die dem nächsten neuen Ticket automatisch zugewiesen wird, über **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*.

Administratoren

Die mit **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* und **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* angezeigte Administratorenliste basiert auf dem Umfang des gegenwärtig angemeldeten Benutzers. Über die Ticketzuweisung im **Ticketing**-Modul können Sie unabhängig von Ihrer Rolle oder Ihrem Umfang stets die Haupt-Benutzer anzeigen.

Administratorregel-Symbol

Standardmäßig wird neben dem Bearbeiterfeld das Symbol für `always enforce assignee policy` angezeigt. Dieses weist darauf hin, dass die Administratornamen automatisch über **Administratorregel** *(siehe 14)* ausgewählt werden. Klicken Sie einmal auf das Symbol , um zum Symbol für `override the assignee policy` wechseln. Dadurch wird die Administratorregel überschrieben, und Sie können manuell einen Administrator auswählen.

Hinweis: Falls für die Kombination der ausgewählten Werte in den Feldern des Typs `List` keine Richtlinie über die Bearbeiterzuordnung definiert ist, hat der Wechsel zwischen den Symbolen und keine Auswirkung.

Seite "Erstellen/Anzeigen" über eine URL anzeigen

Mit der folgenden URL wird die Webseite **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* für eine bestimmte Ticket-ID angezeigt.

`http://...?ticid=<TicketID>`

Zum Beispiel:

`http://demo.kaseya.com?ticid=1234`

Zeit/Admin

Listet die Zeit auf, zu der eine Änderung an einem Ticket vorgenommen wurde, und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

Hinweis

Listet alle Anmerkungen zu diesem Ticket in auf- oder absteigender Reihenfolge nach Uhrzeit auf. Jede Anmerkung ist mit einem Zeitstempel und dem Anmeldenamen der Person, die die Anmerkung eingegeben hat, versehen.

Hinweis: Von einem Benutzer eingegebene Anmerkungen werden mit der Rechner-ID gekennzeichnet, mit der sich der Benutzer angemeldet hat. Weitere Hinweise finden Sie unter Portalzugriff.

Ausblenden

Falls diese Option aktiviert ist, wird diese Anmerkung für VSA-Benutzer ausgeblendet, für Rechnerbenutzer jedoch nicht. Die Standardeinstellung richtet sich nach dem Kontrollkästchen **Als ausgeblendete Anmerkung** unter "Ticketing > **Zugriffsrichtlinie** *(siehe 12)*". Zugriffsregeln werden abhängig von der Benutzerrolle zugewiesen. Falls Sie zu mehr als einer Benutzerrolle gehören, hat die restriktivste Regel Vorrang.

Löschen/Archivieren

Ticketing > Tickets verwalten > Löschen/Archivieren

Über die Seite **Löschen/Archivieren** können Sie alte Tickets oder Tickets in einer bestimmten Kategorie oder mit einem bestimmten Status löschen. Möglicherweise haben Sie einen Punkt erreicht, an dem Ihr System so viele alte Tickets aufweist, dass diese Ihre Suchvorgänge aufgrund veralteter Daten verlangsamen.

Hinweis: Die Berechtigungen zum Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Tickets und Feldern werden unter "Ticketing > **Zugriffsrichtlinie** *(siehe 12)*" festgelegt.

Tickets archivieren

Sie können Tickets nicht nur löschen, sondern auch **archivieren**. Archivierte Tickets verbleiben in der Datenbank, werden jedoch in separate Tabellen verschoben. Mit der Funktion Archivieren können Sie überflüssige oder alte Tickets aus der aktiven Datenbank herausnehmen, **ohne** sie vom System zu löschen. Sie können Tickets jederzeit zwischen der aktiven und der Archiv-Datenbanktabelle hin und her verschieben.

Filtern

Die Liste der angezeigten Tickets ist von verschiedenen Faktoren abhängig:

- Die Liste der angezeigten Rechner basiert auf dem Rechner-ID-/Gruppen-ID-Filter und dem Scope des Benutzers.
- Sie können die aufgelisteten Tickets weiter *sortieren* und *filtern*, indem Sie in den Dropdown-Listen des Feldes Werte auswählen.
- Bei einer **Suche** werden keine Tickets angezeigt, wenn die Tickets keines der Wörter enthalten, nach denen gesucht wird.
- Die Benutzer eines Rechners haben über Portalzugriff nur Zugriff auf die Tickets für ihre eigene Rechner-ID.
- Verwenden Sie die Steuerung **Tickets ausblenden, die zuletzt geändert wurden nach dem**, um nur diejenigen Tickets anzuzeigen, die *vor* einem bestimmten Datum erstellt oder geändert wurden.

Geschlossene Tickets archivieren

Führen Sie beispielsweise folgende Schritte aus, um Tickets mit dem Status `Closed` zu archivieren, die älter als 6 Monate sind:

1. Wählen Sie in **Status** den Eintrag `Geschlossen` aus.
2. Stellen Sie die Steuerung **Tickets ausblenden, die zuletzt geändert wurden nach dem** so ein, dass nur Tickets aufgelistet werden, die vor 6 Monaten oder länger geändert wurden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellen**.
4. Klicken Sie auf den Link **Alle auswählen**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Archivieren...**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Archivierte Tickets anstelle aktiver Tickets anzeigen**, um nach archivierten Tickets zu suchen und sie zu prüfen. Mit der Schaltfläche **Wiederherstellen...** können Sie Tickets wieder in die aktive Tabelle verschieben.

Tickets öffnen, Überfällig, Geschlossene Tickets, Gesamte Tickets

Zeigt die Anzahl der offenen, geschlossenen und überfälligen Tickets und der Tickets insgesamt für alle Tickets, die die oben beschriebenen Filterkriterien erfüllen.

Suchen

Suchen schränkt die Liste der Tickets auf diejenigen Tickets ein, die **eines** der Wörter oder Ausdrücke in

der Suchzeichenfolge enthalten. Schließen Sie Ausdrücke in doppelte Anführungszeichen (") ein. Bei einer Suche werden die **Übersicht**szeile des Tickets, der **Name**, die **E-Mail**-Adresse und die **Telefonnummer** des Absenders und sämtliche **Anmerkungen** geprüft.

> **Hinweis:** Ein Sternchen (*) im Suchfeld findet nur Tickets mit einem Sternchen.

Beim Klicken auf einen der **Übersichts**-Links des Tickets im Seitenbereich werden die Details dieses Tickets auf der Seite **Ticket anzeigen** *(siehe 5)* eingeblendet. Wörter in den Ticket-Anmerkungen, die mit einem der **Such**begriffe übereinstimmen, werden *mit einem grünen Hintergrund hervorgehoben.*

<Letzte 10 Suchen>

In der Dropdown-Liste unterhalb des Bearbeitungsfelds **Suchen** werden Ihre `<last 10 searches>` aufgeführt. Wenn Sie ein Element aus dieser Liste auswählen, wird automatisch erneut nach diesen Wörtern gesucht.

Sortieren

Klicken Sie auf **aufsteigend** oder **absteigend**, um die Tickets in der ausgewählten Spalte zu sortieren.

Felder...

Mit dieser Option kann jeder Benutzer die in der Tabelle angezeigten Spalten organisieren. Durch Klicken auf **Felder...** wird ein Dialogfeld in einem neuen Browser-Fenster geöffnet. Hier können Sie auswählen, welche Spalten ein- oder ausgeblendet werden und ihre Reihenfolge festlegen. Beliebige der folgenden Spalten können ein- oder ausgeblendet werden:

- **ID** – Eindeutige ID, die automatisch jedem Ticket zugewiesen wird.
- **Rechner-ID** – Das auf diesen Rechner angewendete Ticket.
- **Administrator** – Der Name des für die Lösung des Problems zuständigen Benutzers.
- **Kategorie** – Art des Problems, auf das in diesem Ticket eingegangen wird.
- **Status** – Offen, Warteliste, Geschlossen
- **Priorität** – Hoch, Normal, Niedrig
- **SLA-Typ** – Art des Service-Level-Agreements
- **Tech. senden** – Ja, Nein
- **Bestätigung** – Erforderlich, Nicht erforderlich
- **Arbeitsstunden** – Arbeitsstunden im Dezimalformat.
- **Letztes Änderungsdatum** – Zeitpunkt, zu dem zuletzt eine Anmerkung zu diesem Ticket hinzugefügt wurde.
- **Erstellungsdatum** – Zeitpunkt, zu dem das Ticket erstmals eingegeben wurde.
- **Fälligkeitsdatum** – Fälligkeitsdatum des Tickets.
- **Auflösungsdatum** – Datum, an dem das Ticket geschlossen wurde.
- **Absendername** – Person, die das Ticket eingesendet hat: Benutzer, Benutzername oder Rechner-ID.
- **Absender-E-Mail** – E-Mail-Adresse des Absenders.
- **Absender-Telefon** – Telefonnummer des Absenders.

Sie können auch weitere benutzerdefinierte Felder auswählen, die Sie zuvor mit "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" erstellt haben.

Bei Feldänderungen automatisch einreichen/Einreichen

Wenn **Bei Feldänderungen automatisch einreichen** aktiviert ist, wird die Seite **Übersicht anzeigen** erneut angezeigt, wann immer ein Feld im **Listenfeld-Filter** geändert wird. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, können Sie mehrere **Listenfeld-Filter** gleichzeitig ändern. Die Seite **Übersicht anzeigen** wird erst dann wieder angezeigt, wenn Sie auf **Einreichen** klicken.

(Listenfeld-Filter)

Jedes Feld des Typs `List`, wie beispielsweise **Kategorie**, **Status** oder **Priorität**, wird auch als auswählbare Dropdown-Liste angezeigt. Wenn Sie Werte aus einer oder mehreren dieser Dropdown-Listen auswählen, wird der Seitenbereich gefiltert, sodass nur die Tickets angezeigt werden, die den ausgewählten Werten entsprechen. Benutzerdefinierte `List`-Felder werden unter "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" erstellt.

Tickets ausblenden, die zuletzt geändert wurden nach dem/Einstellen

Stellen Sie das Datum und die Uhrzeit dieser Steuerung ein, um nur diejenigen Tickets anzuzeigen, die *vor* einem bestimmten Datum liegen.

Alle auswählen/Alle abwählen

Klicken Sie auf den Link **Alle auswählen**, um alle Zeilen auf der Seite zu markieren. Klicken Sie auf dem Link **Alle abwählen**, um die Markierung aller Zeilen auf der Seite rückgängig zu machen.

Seite wählen

Wenn mehr Datenzeilen ausgewählt werden, als auf einer einzigen Seite angezeigt werden können, klicken Sie auf die Schaltflächen << und >>, um die vorherige und nächste Seite anzuzeigen. Die Dropdown-Liste führt alphabetisch den ersten Datensatz jeder Seite mit Daten auf.

Löschen...

Wählen Sie ein oder mehrere Tickets aus und klicken Sie auf **Löschen...**, um diese Tickets permanent aus dem System zu löschen. Gelöschte Tickets können nicht wiederhergestellt werden.

Archivieren...

Wählen Sie ein oder mehrere Tickets aus und klicken Sie auf **Archivieren...**. Archivierte Tickets verbleiben in der Datenbank, werden jedoch in separate Tabellen verschoben. Mit der Funktion Archivieren können Sie überflüssige oder alte Tickets aus der aktiven Datenbank herausnehmen, *ohne* sie vom System zu löschen. Sie können Tickets jederzeit zwischen der aktiven und der Archiv-Datenbanktabelle hin und her verschieben.

Archivierte Tickets anstelle aktiver Tickets anzeigen/Wiederherstellen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Archivierte Tickets anstelle aktiver Tickets anzeigen**, um nach archivierten Tickets zu suchen und sie zu prüfen. Mit der Schaltfläche **Wiederherstellen...** können Sie Tickets wieder in die aktive Tabelle verschieben.

Tickets migrieren

Ticketing > Tickets verwalten > Tickets migrieren

Auf der Seite **Tickets migrieren** können Sie zwei Aufgaben ausführen:

- Ausgewählte Tickets aus **Ticketing** zu **Service Desk**-Tickets migrieren
- **Service Desk**-Ticket-XMLs zu **Ticketing**-Tickets migrieren

Tickets aus Ticketing in Service Desk migrieren

Im Seitenbereich von **Tickets migrieren** werden alle Tickets angezeigt, die Sie auf der Seite "Ticketing > **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)*" einsehen können.

1. Wählen Sie im Seitenbereich die Tickets aus, die Sie migrieren möchten. Klicken Sie auf **Alle auswählen**, um alle Tickets auszuwählen.
2. Klicken Sie auf **Migrieren**, um alle ausgewählten Tickets nach **Service Desk** zu migrieren.

Service Desk-Tickets in Ticketing importieren

1. Exportieren Sie ausgewählte Tickets nach **Service Desk** in eine XML-Datei auf Ihrem lokalen Rechner oder im Netzwerk über die Schaltfläche **Exportieren** unter "Service-Desk > **Tickets**".
2. Klicken Sie auf **Importieren** unter "Ticketing > **Tickets migrieren**" und wählen Sie die in Schritt 1 erstellte XML-Datei aus.

Benachrichtigungsrichtlinie

Ticketing > Ticketing konfigurieren > Benachrichtigungsrichtlinie

Auf der Seite **Benachrichtigungsrichtlinie** legen Sie fest, wann vom **Ticketing**-Modul E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden. *Sie können für jede Rechnergruppe mehrere Regeln definieren, indem Sie auf die Schaltfläche* **Hinzufügen** *anstelle von* **Aktualisieren** *klicken.* Auf diese Weise können Sie für verschiedene Ticketing-Ereignisse unterschiedliche E-Mail-Listen erstellen. Sie können beispielsweise E-Mail-Benachrichtigungen an eine Gruppe von Benutzern bei der Erstellung von Tickets und beim Hinzufügen von Anmerkungen senden, jedoch bei überfälligen Tickets eine E-Mail an eine andere Liste von Benutzern versenden.

So stellen Sie ein, dass Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung für ein Ticketing-Ereignis gesendet wird:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links von dem Ticketing-Ereignis, über das Sie benachrichtigt werden möchten.
2. Geben Sie eine kommagetrennte Liste der E-Mail-Adressen in das Bearbeitungsfeld **E-Mail-Liste** ein.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links von den Gruppen-IDs, auf die diese Benachrichtigungsrichtlinie angewendet werden soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren** oder **Hinzufügen**.

Hinweis: Sie können *keine* Benachrichtigungen an die Ticket-Empfänger-E-Mail-Adresse senden, die unter "Ticketing > **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)*" festgelegt wurde.

Von-Adresse

Die von Ticketbenachrichtigungen verwendete `From`-Adresse ist die im **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)* festgelegte Adresse, sofern eine definiert wurde. Falls noch kein **E-Mail-Leseprogramm** definiert wurde, wird die `From`-Adresse aus "System > Ausgehende E-Mail" verwendet.

Kontrollkästchen 'Benachrichtigungstyp'

In der nachstehenden Liste ist angegeben, wann das Ticketing-System eine E-Mail-Benachrichtigung *an alle E-Mail-Empfänger in der E-Mail-Liste* sendet.

- **Ticketerstellung** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird zum Zeitpunkt der Ticketerstellung eine E-Mail gesendet.
- **Anmerkung ändern/hinzufügen** – Wenn aktiviert, wird eine E-Mail gesendet, wenn das Ticket geändert wird. Dazu gehört auch das Hinzufügen einer Anmerkung zu einem Ticket.
- **Überfälliges Ticket** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail gesendet, wenn eine Anmerkung bis zu ihrem Fälligkeitsdatum nicht geschlossen wurde.
- **Übersicht bearbeiten** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail gesendet, wann immer ein Benutzer die Übersichtszeile eines Tickets ändert. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.
- **Automatische Antwort an E-Mails senden, die neue Tickets erstellen** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine automatische Antwortnachricht an die Person gesendet, die eine E-Mail gesendet hat, durch die ein neues Ticket generiert wurde. Mithilfe automatischer Antwortnachrichten erhalten Benutzer eine Bestätigung, dass ihre Anfrage erhalten und vom System verarbeitet wurde. Die Erstellung von Tickets basierend auf eingehenden E-Mails wird über **E-Mail-Leseprogramm**

(siehe 17) und **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)* konfiguriert. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.

- **Administrator-Änderung** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail gesendet, wenn ein Ticket einem anderen Benutzer zugewiesen wird. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.
- **Feldänderung** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail gesendet, wann immer ein Benutzer ein benutzerdefiniertes Feld in einem Ticket ändert. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.
- **Fälligkeitsdatumsänderung** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail gesendet, wann immer ein Benutzer das Fälligkeitsdatum eines Tickets ändert. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.
- **Ticketabsender benachrichtigen, wenn eine Anmerkung hinzugefügt wird** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird zusätzlich zu der E-Mail-Liste für alle E-Mail-Benachrichtigungen auch eine E-Mail an die für den Ticketabsender eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.
- **Alle öffentlichen Anmerkungen in Ändern/Benachrichtigung hinzufügen einschließen** – Wenn diese Option aktiviert ist, werden *alle* Anmerkungen für ein Ticket eingeschlossen, wenn eine **Anmerkung ändern/hinzufügen**-Nachricht abgesendet wird
- **Benachrichtigungen über erhaltene E-Mails immer an Bearbeiter senden** – Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Ticketbearbeiter eine E-Mail, wenn eine Antwort-E-Mail eingeht und dem Ticket hinzugefügt wird, selbst dann, wenn sich der Bearbeiter nicht in der E-Mail-Liste für Benachrichtigungen für diese Gruppen-ID befindet.
- **Automatische Antwort an E-Mails senden, die neue Tickets erstellen** – Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine automatische Antwortnachricht an die Person gesendet, die eine E-Mail gesendet hat, durch die ein neues Ticket generiert wurde. Mithilfe automatischer Antwortnachrichten erhalten Benutzer eine Bestätigung, dass ihre Anfrage erhalten und vom System verarbeitet wurde. Die Erstellung von Tickets basierend auf eingehenden E-Mails wird über **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)* und **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)* konfiguriert. Klicken Sie auf **Format**, um das Format dieser E-Mail-Benachrichtigung zu bearbeiten.

Hinweis: Die Schaltflächen **E-Mail formatieren** werden nur für Benutzer mit Masterrolle angezeigt.

Alle auswählen/Alle abwählen

Klicken Sie auf den Link **Alle auswählen**, um alle Zeilen auf der Seite zu markieren. Klicken Sie auf dem Link **Alle abwählen**, um die Markierung aller Zeilen auf der Seite rückgängig zu machen.

Rechnergruppe

Listet Rechnergruppen auf. Alle Rechner-IDs sind mit einer Gruppen-ID und optional einer Untergruppen-ID verknüpft.

Ereignisse aktivieren TMOAFEDNIRS

Identifiziert die Ticketing-Ereignisse, die eine E-Mail-Benachrichtigung der in der Spalte **E-Mail-Liste** aufgeführten E-Mail-Empfänger auslösen.

E-Mail-Liste

Die Liste der E-Mail-Empfänger, die bei bestimmten Ticketing-Ereignissen für diese Gruppen-ID benachrichtigt werden.

Zugriffsrichtlinie

Ticketing > Ticketing konfigurieren > Zugriffsrichtlinie

Auf der Seite **Zugriffsregel** legen Sie fest, wer Felder in Tickets bearbeiten bzw. anzeigen kann. Für jede

Benutzerrolle und für alle Rechnerbenutzer können unabhängige Regeln festgelegt werden. Rechnerbenutzer sehen nur Tickets, die ihrer Rechner-ID zugewiesen wurden. Benutzer ohne Master-Rolle sehen nur Tickets für Umfänge, zu deren Zugriff sie autorisiert sind.

Benutzer oder Rolle auswählen

Bevor Sie irgendwelche anderen Richtlinienoptionen festlegen, wählen Sie `<Users>` (d. h. alle Rechnerbenutzer) oder eine Benutzerrolle aus der Dropdown-Liste aus.

Zugriffsrechte

Die folgenden Zugriffsrechte gelten für *alle Rechnerbenutzer* oder für eine bestimmte *Benutzerrolle*, laut Angabe in **Benutzer oder Benutzergruppe auswählen**.

- **'Ticket löschen' aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle über die Seite **Löschen/Archivieren** *(siehe 8)* gesamte Tickets löschen.
- **'Ticket bearbeiten' aktivieren, um Anmerkungen zu ändern/entfernen oder um die Übersichtszeile zu ändern (Das Hinzufügen neuer Anmerkungen ist immer aktiviert)** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle vorhandene Tickets bearbeiten oder die Übersichtszeile ändern.

  > **Hinweis:** Das Hinzufügen neuer Anmerkungen ist für alle Benutzergruppen immer aktiviert.

- **'Ticket verknüpfen mit'-Bearbeitung aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle die Rechner-ID oder die mit einem Ticket verknüpfte Gruppe bearbeiten.
- **Bearbeiten der Absenderinformationen aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, können die Absenderinformationen bearbeitet werden.
- **'Fälligkeitsdatum bearbeiten' bei Bearbeitung von Trouble-Tickets aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle das Fälligkeitsdatum des Tickets ändern.
- **'E-Mail-Benachrichtigungen abstellen' bei Bearbeitung von Trouble-Tickets aktivieren** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle E-Mail-Benachrichtigungen beim Ändern eines vorhandenen Tickets unterdrücken.
- **Ausgeblendete Anmerkungen anzeigen** – Wenn diese Option aktiviert ist, kann die ausgewählte Benutzerrolle ausgeblendete Anmerkungen anzeigen.

  > **Hinweis:** Ausgeblendete Anmerkungen können von Benutzern *niemals* angezeigt werden.

- **Ausgeblendete Anmerkungen-Status-Kontrollkästchen ändern** – Wenn diese Option für die ausgewählte Benutzerrolle aktiviert ist, wird für Anmerkungen auf der rechten Seite jeder Ticket-Anmerkung ein **Ausblenden**-Kontrollkästchen angezeigt. Durch Aktvieren/Deaktivieren des **Ausblenden**-Kontrollkästchens wird die Anmerkung aus- oder eingeblendet.
- **Automatisch neue Anmerkung bei jeder Feldänderung einfügen** – Wenn diese Option für die ausgewählte Benutzerrolle aktiviert ist, werden bei jeder Änderung eines Ticketfelds automatisch Anmerkungen eingefügt.
  - **Als ausgeblendete Anmerkung** – Wenn diese Option für die ausgewählte Benutzerrolle aktiviert ist, werden automatische Anmerkungen als ausgeblendete Anmerkungen hinzugefügt. Diese Regel gilt nur, wenn die Option **Automatisch neue Anmerkung bei jeder Feldänderung einfügen** aktiviert ist.
  - **Administrator gestatten, das Hinzufügen von automatischen Anmerkungen zu unterdrücken** – Hierdurch wird das Hinzufügen einer automatischen Anmerkung beim Ändern der Ticketeigenschaften unterdrückt, und es wird keine manuelle Anmerkung hinzugefügt.
- **Zugriff auf jedes Ticketfeld definieren** – Definiert den Zugriff auf jedes Feld für die ausgewählte Benutzerrolle. Felder werden mit **Felder bearbeiten** *(siehe 16)* erstellt. Es sind drei Ebenen des Zugriffs möglich:
  - **Voller Zugriff** – Der Benutzer kann dieses Feld in jedem Ticket anzeigen und ändern.
  - **Nur Ansicht** – Der Benutzer kann dieses Feld anzeigen, jedoch nicht seinen Wert ändern.
  - **Ausgeblendet** –Ausgeblendete Felder sind für den Benutzer nicht sichtbar.

Richtlinie über Bearbeiterzuordnung

Ticketing > Ticketing konfigurieren > Richtlinie über Bearbeiterzuordnung

Über die Seite **Richtlinie über Bearbeiterzuordnung** wird ein VSA-Benutzer automatisch einem neuen oder vorhandenen Ticket zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt anhand der Kombination der Werte in den Feldern des Typs `List`, die für ein Ticket eingegeben wurden. Die `Listen`-Felder und ihre möglichen Werte werden über "Ticketing > **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*" definiert. Diese Regel wird bei jedem Speichern des Tickets durchgesetzt.

Administratorregel überschreiben

Die **Administratorregel** kann auf der Seite **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* für ein bestimmtes Ticket überschrieben werden. Hierzu wechseln Sie das Symbol neben dem Feld **Administrator**, damit das Symbol angezeigt wird, und weisen dann manuell einen Benutzer zu.

Rangordnung

Die Rangordnung für die Regel*auswahl* basiert auf der alphabetischen Sortierfolge des Regel*namens*. Dieser bestimmt auch, wie die Regeln im Seitenbereich aufgelistet werden. Eine Regel namens `AAA` wird beispielsweise immer vor `BBB` ausgewählt, solange alle Felder in `AAA` den Einstellungen des Tickets entsprechen. Sie können die Regelauswahl *zwingen*, die von Ihnen bevorzugte Sortierfolge zu verwenden, indem Sie die Regeln entsprechend benennen. Sie können beispielsweise jedem Regelnamen ein numerisches Präfix wie z. B. 01, 02, 03 usw. voranstellen und dann die Sortierfolge entsprechend ändern. Um bestehende Regeln umzubenennen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol neben einem Regelnamen aus, geben einen neuen Namen ein und klicken auf **Anwenden**.

Name der Richtlinie

Geben Sie den Namen der Administratorregel ein

Bearbeiter

Wählen Sie den Benutzer aus, dem Tickets zugewiesen werden, die der ausgewählten Kombination der Werte in den `Listen`-Feldern entsprechen.

Erstellen

Klicken Sie auf **Erstellen**, um die Administratorregel zu erstellen.

Listenfelder

Jedes Feld des Typs `List`, wie beispielsweise **Kategorie**, **Status** oder **Priorität**, wird auch als auswählbare Dropdown-Liste angezeigt. Wählen Sie Werte für ein oder mehrere Felder aus. Die Kombination der Werte in den Feldern des Typs `Liste`, die mit einem Bearbeiter verknüpft sind, bestimmt, welcher Bearbeiter einem neuen oder vorhandenen Ticket automatisch zugewiesen wird.

Fälligkeitsrichtlinie

Ticketing > Ticketing konfigurieren > Fälligkeitsrichtlinie

Über die Seite **Fälligkeitsregel** wird das Fälligkeitsdatum jedes **neuen Tickets** basierend auf den Feldwerten festgelegt. Für die Festlegung eines Fälligkeitsdatums kann eine beliebige Kombination von Feldern des Typs `List` definiert werden. Auf diese Weise können Sie das Fälligkeitsdatum eines neuen Tickets basierend auf der Dringlichkeit des Tickets und dem garantierten Dienstniveau festlegen. Definieren Sie beispielsweise ein neues `Listen`-Feld namens **Service-Level** mit den folgenden Werten: `Premium`, `Standard`, `Economy`. Erstellen Sie verschiedene Fälligkeitsregeln für jede Kombination. Zum Beispiel:

- Setzen Sie die Lösungszeit auf `1 Stunde`, wenn **Priorität** = `Hoch` und **Service-Level** = `Premium`.
- Setzen Sie die Lösungszeit auf `7 Tage`, wenn **Priorität** = `Normal` und **Service-Level** = `Economy`.

Beim Erstellen eines neuen Tickets wird das Fälligkeitsdatum durch Hinzufügen der Anzahl Stunden in der Regel zur aktuellen Zeit festgelegt.

> **Hinweis:** Das Fälligkeitsdatum eines **bestehenden Tickets** kann manuell mit **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* geändert werden.

Überfällige Tickets

Wenn ein Ticket überfällig ist, wird das Fälligkeitsdatum als fettgedruckter dunkelroter Text auf der Seite **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* und in Ticketing-Berichten angezeigt. Es wird außerdem als roter Text in der Kopfzeile der Seite **Erstellen/Anzeigen** *(siehe 5)* angezeigt. Sie können unter "Ticketing > **Benachrichtigungsrichtlinie** *(siehe 11)*" wahlweise eine E-Mail für überfällige Tickets senden. Ein Ticket gilt als aufgelöst, wenn sein Status auf 'Geschlossen' eingestellt und das Auflösungsdatum aufgezeichnet wird.

Rangordnung

Die Rangordnung für die Regel*auswahl* basiert auf der alphabetischen Sortierfolge des Regel*namens*. Dieser bestimmt auch, wie die Regeln im Seitenbereich aufgelistet werden. Eine Regel namens `AAA` wird beispielsweise immer vor `BBB` ausgewählt, solange alle Felder in `AAA` den Einstellungen des Tickets entsprechen. Sie können die Regelauswahl *zwingen*, die von Ihnen bevorzugte Sortierfolge zu verwenden, indem Sie die Regeln entsprechend benennen. Sie können beispielsweise jedem Regelnamen ein numerisches Präfix wie z. B. 01, 02, 03 usw. voranstellen und dann die Sortierfolge entsprechend ändern. Um bestehende Regeln umzubenennen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol neben einem Regelnamen aus, geben einen neuen Namen ein und klicken auf **Anwenden**.

Standarddauer zur Behebung von Tickets ohne Richtlinie

Geben Sie die Anzahl der Stunden oder Tage zum Auflösen von Tickets ein, wenn neue Tickets erstellt werden, die keiner Regel entsprechen.

Name der Richtlinie

Geben Sie einen Namen für eine neue oder ausgewählte Fälligkeitsregel ein.

Lösungszeit

Beim Erstellen neuer Tickets, die den Feldwerten in dieser Regel entsprechen, wird das Fälligkeitsdatum durch Hinzufügen der Anzahl Stunden oder Tage zur aktuellen Zeit festgelegt.

Felder

Wählen Sie Werte für ein oder mehrere Feld(er) des Typs `Liste` aus, denen ein neues Ticket entsprechen muss, damit das Fälligkeitsdatum für das neue Ticket automatisch festgelegt wird.

Löschen-Symbol

Klicken Sie auf das Löschen-Symbol , um eine Zeile im Seitenbereich zu löschen.

Bearbeitungssymbol

Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol einer Zeile, um die Kopfzeilenparameter mit Werten aus dieser Zeile auszufüllen. Sie können diese Werte in der Kopfzeile bearbeiten und dann erneut anwenden. Die ausgewählte Zeile ist gelb markiert.

Name

Der Name der Fälligkeitsregel.

Zeit

Die zum aktuellen Datum und zur aktuellen Uhrzeit hinzugefügte Zeit, mit der die Fälligkeitsregel für ein neues Ticket festgelegt wird.

Alle anderen Spalten

Die Werte der Listenfelder, für die eine Übereinstimmung erforderlich ist, um mit dieser Regel ein Fälligkeitsdatum für ein neues Ticket festzulegen. Die Pflege benutzerdefinierter `Listen`-Felder erfolgt über **Felder bearbeiten** *(siehe 16)*.

Felder bearbeiten

`Ticketing > Ticketing konfigurieren > Felder bearbeiten`

Auf der Seite **Felder bearbeiten** können Sie Felder erstellen, die zum Klassifizieren von Tickets und zum Festlegen der Standardwerte für diese Felder verwendet werden. Felder werden mit dem gesamten Ticket, und nicht mit den einzelnen Anmerkungen des Tickets verknüpft. Sie können die Feldbezeichnung ebenso wie die zutreffenden Werte jedes Felds, einschließlich der obligatorischen Felder *anpassen*. Die hier definierten Felder werden auf den folgenden Seiten angezeigt: **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)*, **Ticket anzeigen** *(siehe 5)*, **Löschen/Archivieren** *(siehe 8)*, **Zugriffsregel** *(siehe 12)*, **Fälligkeitsregel** *(siehe 14)* und **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)*.

Obligatorische Felder

Es gibt drei obligatorische Felder des Typs `Liste`, die nicht aus dem System entfernt werden dürfen. Die Werte dieser Felder können angepasst werden. Die obligatorischen Felder sind:

- **Kategorie** – Klassifiziert Tickets nach IT-Kategorie.
- **Status** – Status des aktuellen Tickets: `Offen`, `In Bearbeitung`, `Geschlossen`
- **Priorität** – `Hoch`, `Normal`, `Niedrig`

Nächste Ticket-ID einstellen auf N/Anwenden

Gibt die Ticketnummer des nächsten Tickets an. Zeigt die aktuelle "nächste" Ticketnummer an. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu bestätigen.

Feldposition

Klicken Sie auf die Pfeiltasten nach oben/unten links von der Feldbezeichnung, um die Anzeigeposition dieses Felds in **Tickets erstellen/anzeigen** *(siehe 5)* zu ändern.

Feldbezeichnung

Hier können Sie die Bezeichnung jedes beliebigen Felds ändern. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderung anzuwenden.

Typ

Geben Sie für jedes Feld den Datentyp an.

- `Zeichenfolge` – Kann Text bis zu einer Länge von 500 Zeichen enthalten. Eignet sich am besten für Angaben, wie die Position eines Problems oder andere Variablen, die nicht in die Übersichtszeile gehören.
- `Ganzzahl` – Kann positive oder negative ganzzahlige Werte enthalten.
- `Liste` – Hiermit können Sie eine Dropdown-Liste mit Optionen zur Auswahl erstellen. Die Optionen für Felder des Typs `Liste` werden durch Klicken auf den Wert `<Edit List>` in der Dropdown-Liste **Standardwert** bearbeitet.

> **Hinweis:** Nur Feldes des Typs `Liste` werden als auswählbare Dropdown-Liste angezeigt, in der Sie die Anzeige von Tickets auf den Seiten **Übersicht anzeigen** *(siehe 2)* und **Löschen/Archivieren** *(siehe 8)* filtern können.

- `Number (nn.d)` – Zahl mit immer einer Dezimalstelle
- `Number (nn.dd)` – Zahl mit immer zwei Dezimalstellen
- `Number (nn.ddd)` – Zahl mit immer drei Dezimalstellen
- `Number (nn.dddd)` – Zahl mit immer vier Dezimalstellen

Standardwert

Beim Erstellen eines Tickets wird automatisch jedes Feld auf seinen Standardwert eingestellt. Diesen Standardwert können Sie hier angeben.

> **Hinweis:** Standardwerte gelten systemweit und sind für alle Rechnergruppen-IDs und Benutzerrollen immer gleich.
>
> **Hinweis:** Mit **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)* können die hier ausgewählten Standardwerte für unter **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)* erstellte Tickets geändert werden.

<Liste bearbeiten>

Dieser Wert wird in der Dropdown-Liste für ein Feld des Typs `List` in der Spalte **Standardwert** angezeigt. Klicken Sie auf `<Edit List>`, um die Liste der Werte für dieses Feld zu bearbeiten.

Aktualisieren

Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an Feldbezeichnungen, Standardwerten oder `List`-Werten zu bestätigen.

Neu

Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Feld zu erstellen.

E-Mail-Leseprogramm

`Ticketing > Ticketing konfigurieren > E-Mail-Leseprogramm`

Auf der Seite **E-Mail-Leseprogramm** legen Sie ein POP3-E-Mail-Konto für periodisches Polling fest. Die vom POP3-Server abgerufenen E-Mail-Nachrichten werden gemäß **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)* klassifiziert und in Tickets konvertiert.

Integration von Alarmen und Tickets

Wenn ein VSA-Benutzer irgendwo im System auf den Link `New Ticket...` (üblicherweise für Alarme) klickt, wird die Aktion vom **Ticketing**-Modul in ein Ticket konvertiert. Dazu muss das E-Mail-Leseprogramm für **Ticketing** nicht aktiviert sein.

> **Hinweis:** Wenn das **Service Desk**-Modul installiert ist, finden Sie weitere Informationen unter "Service-Desk > **Service-Desk-Integration aktivieren** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/KSD/9000000/index.asp#5478.htm)*".

Inhalt der E-Mail

Das **E-Mail-Leseprogramm** kann beliebige E-Mail-Nachrichten mit oder ohne Anhänge empfangen und ihre Inhalte im Ticketing-System hinzufügen. Es können weitere Informationen zu der E-Mail hinzugefügt werden, um die Zuordnung der E-Mail zum Ticketing-System zu verbessern. Die

folgenden Tags können in den *Betreff oder Textkörper* der E-Mail eingeschlossen werden.

- `~ticrefid='xxx'` – Hängt den Textkörper der E-Mail-Nachricht an ein vorhandenes Ticket an, statt ein neues Ticket zu erstellen.
- `~username='xxx'` – Fügt den mit `xxx` angegebenen Wert automatisch in das Feld **Absendername** ein.

  Hinweis: Wenn `~username='xxx'` *nicht* im Betreff oder Textkörper der E-Mail vorhanden ist, wird die `From`-Adresse des E-Mail-Absenders in das Feld **Absendername** eingetragen.

- `~useremail='xxx'` – Fügt den mit `xxx` angegebenen Wert automatisch in das Feld **Absender-E-Mail** ein.
- `~userphone='xxx` – Fügt den mit `xxx` angegebenen Wert automatisch in das Feld **Absender-Telefon** ein.
- `~category='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer bestimmten Kategorie zu. Die Kategorie muss bereits vorhanden sein.
- `~priority='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer bestimmten Priorität zu. Die Priorität muss bereits vorhanden sein.
- `~status='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einem bestimmten Status zu. Der Status muss bereits vorhanden sein.
- `~assignee='xxx'` – Weist das erstellte Ticket einem bestimmten Benutzer zu. Der Benutzer muss bereits vorhanden sein.
- `~machineid='xxx.xxx'` – Weist das erstellte Ticket einer Rechner-ID zu. Die Rechner-ID muss bereits vorhanden sein. Wenn diese Informationen nicht vorhanden sind und die Tickets nicht mit **E-Mail-Mapping** *(siehe 20)* einer Rechner-ID oder Gruppen-ID zugewiesen werden, werden die Tickets standardmäßig der Gruppe `unnamed` zugewiesen.
- `~fieldName='xxx'` – Weist den Wert `xxx` einem beliebigen definierten Feld zu. Wenn dieses Feld vom Typ `List` ist, muss der Wert in der Liste vorhanden sein.

Unterdrückte Anmerkungen

Anmerkungen werden unterdrückt, wenn eine E-Mail ohne Textkörper und ohne Anhänge gesendet wird oder wenn in eine Antwort-E-Mail kein Antworttext eingeschlossen ist.

E-Mail-Leseprogramm-Meldungen

Sie können per E-Mail benachrichtigt werden, wenn "Ticketing > E-Mail-Leseprogramm" fehlschlägt. Dies legen Sie unter "Monitor > Meldungen – System" fest.

E-Mail-Adresse

Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, von der Sie periodisch E-Mail-Nachrichten abrufen möchten. Antworten an diese E-Mail-Adresse werden vom Ticketing-System verarbeitet und als Anmerkungen zum jeweiligen Ticket hinzugefügt.

E-Mail-Leseprogramm deaktivieren

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das E-Mail-Leseprogramm nicht in der Lage sein soll, einen Server zu pollen.

Protokoll anzeigen

Klicken Sie auf **Protokoll anzeigen**, um das Polling-Protokoll für dieses E-Mail-Leseprogramm zu überprüfen.

Unabhängige Ticket-Sequenz-Nummerierung abbrechen (Identitätswert verwenden)

Gilt nur für "Vor-Ort"-Umgebungen mit einer einzelnen Partition; wenn aktiviert, stimmen die Ticketnummern mit jenen in ausgehenden E-Mails überein. Wenn nicht aktiviert, können die beiden Nummern voneinander abweichen. In zusätzlichen Partitionen stimmen die Nummern immer überein.

Hostname

Der Name des POP3-Hostdienstes muss angegeben werden. POP3 ist das einzige unterstützte E-Mail-Protokoll. Ein Beispiel wäre `pop.gmail.com`.

Port

Geben Sie die vom POP3-Dienst verwendete Portnummer an. Normalerweise haben die Nicht-SSL POP3-Ports die Nummer 110 und die SSL POP3-Ports die Nummer 995.

SSL verwenden

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um SSL-Verbindungen mit Ihrem POP-Server zu ermöglichen Damit diese Funktion verwendet werden kann, muss Ihr POP-Server SSL unterstützen. Normalerweise verwenden POP3-Server mit aktiviertem SSL den Port 995.

Login

Geben Sie den Namen des E-Mail-Kontos ein. Der @ Domain-Name sollte nicht in den Kontonamen eingeschlossen werden. Falls die **E-Mail-Adresse** beispielsweise `jsmith@acme.com` lautet, geben Sie `jsmith` als Kontonamen ein.

Passwort

Geben Sie das Passwort des E-Mail-Kontos ein.

Auf neue E-Mails prüfen alle <N> Minuten

Die Anzahl Minuten, die das **E-Mail-Leseprogramm** warten sollte, bevor es den POP3-Server auf neue E-Mails pollt.

Lehnen Sie eingehende E-Mails mit folgender Betreffzeile ab

Diese Option wird nur für Masterrollenbenutzer angezeigt. Geben Sie Text ein, um eingehende E-Mails, die diesen Text *in der Betreffzeile* enthalten, zu ignorieren. Hierbei wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. *Anführungs- und Platzhalterzeichen, wie * und ? werden im wörtlichen Sinn als Teil des Zeichenfolgeninhalts interpretiert.*Erstellen Sie mehrere Filter durch Verwendung mehrerer Zeilen. Mehrere Filter werden als ODER-Anweisungen interpretiert. Vor und nach ganzen Wörtern sollte jeweils ein Leerzeichen eingegeben werden. Beispiel:

```
Undeliverable
Do not reply
```

Diese Liste der zu ignorierenden Ausdrücke kann auch auf der Seite "Ticketing > **E-Mail-Leseprogramm** *(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/9000000/index.asp#434.htm)*" und auf der Registerkarte "Service-Desk > Einstellungen für eingehende E-Mails und Alarme > Allgemein" gepflegt werden. Manuell können Sie die Liste über die Datei `<Kaseya_Installation_Directory>\Kaseya\KServer\ignoreSubject.txt` bearbeiten.

Anwenden

Klicken Sie auf **Anwenden**, um das E-Mail-Leseprogramm zu verwenden

Jetzt verbinden

Klicken Sie auf **Jetzt verbinden**, um sofort eine Verbindung zum POP3-Server herzustellen, anstatt bis zur nächsten Pollingzeit zu warten. Hiermit können Sie die Konfiguration des E-Mail-Leseprogramms testen.

E-Mail-Mapping

Ticketing > Ticketing konfigurieren > E-Mail-Mapping

Auf der Seite **E-Mail-Mapping** weisen Sie Standardwerte für **neue Tickets** zu, die mit dem **E-Mail-Leseprogramm** *(siehe 17)* erstellt wurden. Die zugewiesenen Standardwerte basieren auf der E-Mail-Adresse oder der E-Mail-Domain des *Absenders* der E-Mail. Die Abstimmung kann wahlweise nach dem in die Betreffzeile der E-Mail eingegebenen Text gefiltert werden. Diese Informationen überschreiben die mit **Felder bearbeiten** *(siehe 16)* definierten Standardwerte.

E-Mail-Adresse oder Domäne

Die E-Mail-Adresse oder Domain *des Absenders*. Zum Beispiel: `jsmith@acme.com` oder `acme.com`.

Schema für nicht zugewiesene E-Mails einstellen

Wenn diese Option aktiviert ist, werden Standard-Feldwerte für eingehende E-Mails zugewiesen, die von keinem anderen E-Mail-Abbild abgedeckt werden

Betreffzeilenfilter

Weist Ticket-Standardwerte zu, wenn die *E-Mail-Betreffzeile der Filterzeichenfolge entspricht*. Hierbei wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Platzhalterzeichen werden nicht unterstützt. Ein einzelnes * ohne andere Zeichen in dem Filter bedeutet, dass alles durchgelassen wird. Boolesche Anweisungen werden nicht akzeptiert.

Abbild verknüpfen mit

Klicken Sie auf den Link **Verknüpfung auswählen**, um neue Tickets, die mit diesem Abbild erstellt wurden, mit einer Rechner-ID, Rechnergruppe, Organisation, Abteilung oder einem Mitarbeiter zu verknüpfen.

Bearbeiter

Geben Sie den Namen des VSA-Benutzers ein, der neuen Tickets zugewiesen wird, die mit dieser E-Mail-Zuordnung erstellt wurden.

Felder

Geben Sie die Standard-Feldwerte an, die neuen Tickets zugewiesen werden, die erstellt werden, wenn eine E-Mail vom Ticketing-System über dieses Abbild erhalten wird.

Erstellen

Klicken Sie auf **Erstellen**, um ein neues E-Mail-Abbild unter Verwendung der zuvor ausgewählten Kopfzeilenwerte zu erstellen.

Löschen-Symbol

Klicken Sie auf das Löschen-Symbol , um diesen Datensatz zu löschen.

Bearbeitungssymbol

Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol einer Zeile, um automatisch Kopfzeilenparameter festzulegen, die mit jenen der ausgewählten Rechner-ID übereinstimmen.

Inhaltsverzeichnis

B

Benachrichtigungsrichtlinie • 11

E

E-Mail-Leseprogramm • 17
E-Mail-Mapping • 20
Erstellen/Anzeigen • 5

F

Fälligkeitsrichtlinie • 14
Felder bearbeiten • 16

L

Löschen/Archivieren • 8

R

Richtlinie über Bearbeiterzuordnung • 14

T

Ticketing – Überblick • 1
Tickets migrieren • 10

U

Übersicht anzeigen • 2

Z

Zugriffsrichtlinie • 12